

KOLABORASI RISET DOSEN DAN MAHASISWA

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN *LEANSIX SIGMA* TERHADAP BUDAYA KUALITAS DAN KINERJA KEUANGAN PADA PERUSAHAAN JASA PERHOTELAN DI SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Jurusan Akuntansi



OLEH:

WATIN SOFIYAH

NIM : 2013310934

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA**

2017

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN *LEAN SIX SIGMA* TERHADAP BUDAYA KUALITAS DAN KINERJA KEUANGAN PADA PERUSAHAAN JASA PERHOTELAN DI SURABAYA

Diajukan oleh :

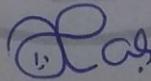
WATIN SOFIYAH

NIM : 2013310934

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 13 Januari 2017



(Dr. Dra. Rovila El Maghviroh, M.Si.Ak.CA.CMA.CIBA)

SKRIPSI

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN *LEAN SIX SIGMA* TERHADAP BUDAYA KUALITAS DAN KINERJA KEUANGAN PADA PERUSAHAAN JASA PERHOTELAN DI SURABAYA

Disusun oleh

WATIN SOFIYAH

NIM : 2013310934

Dipertahankan di depan Tim Penguji

Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi

Pada tanggal 23 Januari 2017

Tim Penguji

Ketua : Supriyati, SE.,M.Si.,Ak.,CA.,CTA

Sekretaris : Dr. Dra. Rovila El Maghviroh,M.Si.Ak.CA.CMA.CIBA

Anggota : Dr. Dra. Diah Ekaningtias, Ak.,MM.,CA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Watin Sofiyah
empat, Tanggal Lahir : Sumenep, 28 Juli 1995
N.I.M : 2013310934
Jurusan : Akuntansi
Program Pendidikan : Strata 1
Kosentrasi : Akuntansi Manajemen
Judul : Pengaruh *Total Quality Management* dan *Lean Six Sigma* terhadap Budaya Kualitas dan Kinerja Keuangan pada Perusahaan Jasa Perhotelan di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

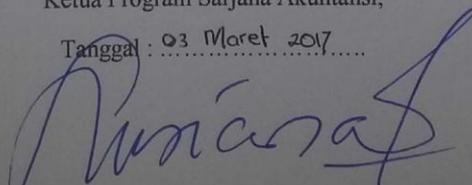
Dosen Pembimbing,
Tanggal : 28 Februari 2017



(Dr. Dra. Rovila El Maghviroh, M.Si.Ak.CA.CMA.CIBA)

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

Tanggal : 03 Maret 2017



(Dr. Luciana Spica Almilia, S.E., M.Si., QIA., CPSAK)

MOTTO

*"If your dreams don't scare you,
they are not big enough"*



LEMBAR PERSEMBAHAN

1. Alhamdulillah, terima kasih kepada Allah SWT atas segala Rahmat yang diberikan sehingga skripsiku bisa terselesaikan. Terima kasih Ya Allah selalu memberiku kemudahan di tengah kesulitan selama penyusunan skripsi ini. Maaf jika aku terlalu sering mengeluh sedangkan Engkau selalu menguatkan.
2. *Special thanks to* :
 - Ibu tercinta, terima kasih atas kasih sayang yang telah Ibu berikan kepadaku selama ini dan atas doa yang selalu mengalir di setiap waktumu. Terima kasih selalu mendukung dan menasihati.
 - Ayah tercinta, terima kasih atas kasih sayang telah Ayah berikan kepadaku selama ini dan atas doa yang selalu mengalir di setiap waktumu. Terima kasih telah membiayai sekolahku sampai saat ini dan untuk uang bulanan yang selalu diberikan tepat waktu, haha.
 - Mbak tercinta, terima kasih telah menjadi teman bermain, teman curhat dan merangkap kakak perempuanku. Adik tercinta yang beranjak remaja, terima kasih telah bersabar menghadapi keusilanku, bagiku kamu masih anak kecil dengan rambut belah pinggirnya.
3. Teman-teman seperjuangan angkatan 2013, terima kasih atas momen-momen yang indah dikampus.
4. Teman-teman yang nama grup linanya selalu berubah, Nouvella, Lailatul Gaprilia, Rizkita Putri M., Nur Fitri W.S., dan Resa Ruser R. Terima kasih telah menemaniku dari mulai maba bareng, kerja kelompok bareng, ujian bareng, dan skripsi bareng. Terima kasih Resa yang selalu menjadi teman sekelasku di mata kuliah tambahan dan selalu menegurku saat mengantuk di kelas. Terima kasih Laila yang sabar mengajariku saat ujian menjelang dan atas solusi untuk setiap curhatanku. Terima kasih Nouvella dan Fitri yang indekosnya masih menjadi tempat ngungsi favorit *plus* camilan dan makanan gratisnya. Terima kasih Rista atas candaan konyol dan informasi *terupdate* yang diberikan. Tetap solid, ya...
5. Teman-teman UKM Fiducia tersayang yang telah mengajariku banyak hal dan juga menemaniku dari mulai awal penyusunan skripsi, penyebaran kuesioner, hingga skripsi ini selesai. Rohmana Zukhruf, Arif Firman, Andiningtyas Putri, Dzazila Anis, Iqbal Didid, Ilham Abdi, Gagas Tri, Rio Khoironi, Nadiani Z, Beatrice Tiara, Filla Listiani, Rizky Atlanta, terima kasih atas semangat yang diberikan dan menjadi teman cangkruk serta teman liburan yang menyenangkan.
6. Teman-teman bimbingan Bu Rovila Squad, terima kasih telah menemani dan memberiku semangat selama penyusunan skripsi. Istibsyaroh, Bella, Sandra, Maftuh, Rolenta, Sari, Harwin, Syafa, akhirnya kita lulus yaa.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, dengan judul skripsi “Pengaruh *Total Quality Management* dan *Lean Six Sigma* Terhadap Budaya Kualitas dan Kinerja Keuangan Pada Perusahaan Jasa Perhotelan di Surabaya”. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam jenjang perkuliahan strata 1 di STIE Perbanas Surabaya. Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari hambatan serta kesulitan yang dialami, dan masih jauh dari kata sempurna. Namun, berkat bantuan dan kerja sama oleh pihak terkait maka skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memerlukan saran dan kritik untuk perbaikan selanjutnya.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih dengan tulus kepada:

1. Dr. Lutfi S.E., M.Fin. selaku ketua STIE Perbanas Surabaya
2. Dr Luciana Spica Almilia, S.E.,M.Si.,QIA.,CPSAK selaku dosen wali
3. Dr. Dra. Rovila El Maghviroh, M.Si.Ak.CA.CMA.CIBA selaku dosen pembimbing I
4. Supriyati, SE.,M.Si.,Ak.,CA.,CTA selaku ketua penguji skripsi
5. Dr. Dra. Diah Ekaningtias, Ak., M.M. selaku anggota dari tim penguji skripsi
6. Seluruh segenap civitas STIE Perbanas Surabaya.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih untuk semua bantuan dan bimbingan yang telah diberikan. Semoga skripsi ini menjadi salah satu karya ilmiah yang bermanfaat untuk penelitian selanjutnya.

Surabaya, Februari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRACT	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan Metodologi Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori.....	25
2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi	37
2.4 Faktor-Faktor yang Dipengaruhi.....	41
2.5 Pengaruh antar Variabel	42
2.6 Kerangka Pemikiran.....	58
2.7 Hipotesis Penelitian.....	60
BAB III METODE PENELITIAN	62
3.1 Rancangan Penelitian.....	62
3.2 Batasan Penelitian	62
3.3 Identifikasi Variabel.....	63
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	64
3.5 Instrumen Penelitian	74
3.6 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	76
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	77
3.8 Teknik Analisis Data.....	78

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA....	82
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	82
4.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	103
4.3 Uji Normalitas	109
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda	110
4.5 Pembahasan.....	122
BAB V PENUTUP.....	142
5.1 Kesimpulan	142
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	144
5.3 Saran	145
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kriteria Penilaian variabel independen dan dependen	74
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Kuesioner	75
Tabel 4.1 Distribusi Pengumpulan Data	84
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	84
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	85
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	86
Tabel 4.5 Kategori Penilaian Rata-Rata Jawaban Responden	87
Tabel 4.6 Deksirpsi Jawaban Responden Pada Variabel Komitmen Kualitas (X_1)	88
Tabel 4.7 Deksirpsi Jawaban Responden Pada Variabel Keterlibatan Pegawai (X_2)	90
Tabel 4.8 Deksirpsi Jawaban Responden Pada Variabel Fokus Pengunjung (X_3)	92
Tabel 4.9 Deksirpsi Jawaban Responden Pada Variabel Orientasi Perbaikan Berkelanjutan (X_4)	93
Tabel 4.10 Deksirpsi Jawaban Responden Pada Variabel Manajemen Berbasis Fakta (X_5)	95
Tabel 4.11 Deksirpsi Jawaban Responden Pada Variabel Pengendalian dan Monitoring Proses (X_6)	96
Tabel 4.12 Deksirpsi Jawaban Responden Pada Variabel Efektifitas Insentif Kualitas (X_7)	98
Tabel 4.13 Deksirpsi Jawaban Responden Pada Variabel Budaya Kualitas (X_8)	100
Tabel 4.14 Deksirpsi Jawaban Responden Pada Variabel Kinerja Keuangan (X_9)	102
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Komitmen Kualitas	103
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Keterlibatan Pegawai	104

Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Fokus Pengunjung	104
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Orientasi Perbaikan Berkelanjutan	105
Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Manajemen Berbasis Fakta	105
Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas Pengendalian dan Monitoring Proses	106
Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas Efektifitas Insentif Kualitas	106
Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas Budaya Kualitas	107
Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas Kinerja Keuangan	107
Tabel 4.24 Hasil Uji Reliabilitas Masing-Masing Variabel	108
Tabel 4.25 Hasil Uji Normalitas Budaya Kualitas	109
Tabel 4.26 Hasil Uji Normalitas Kinerja Keuangan	109
Tabel 4.27 Hasil Uji Statistik F Untuk Variabel Budaya Kualitas	110
Tabel 4.28 Hasil Uji Statistik F Untuk Variabel Kinerja Keuangan	111
Tabel 4.29 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	112
Tabel 4.30 Hasil Uji Parsial (Uji t)	114
Tabel 4.31 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis Variabel	119

DAFTAR GAMBAR

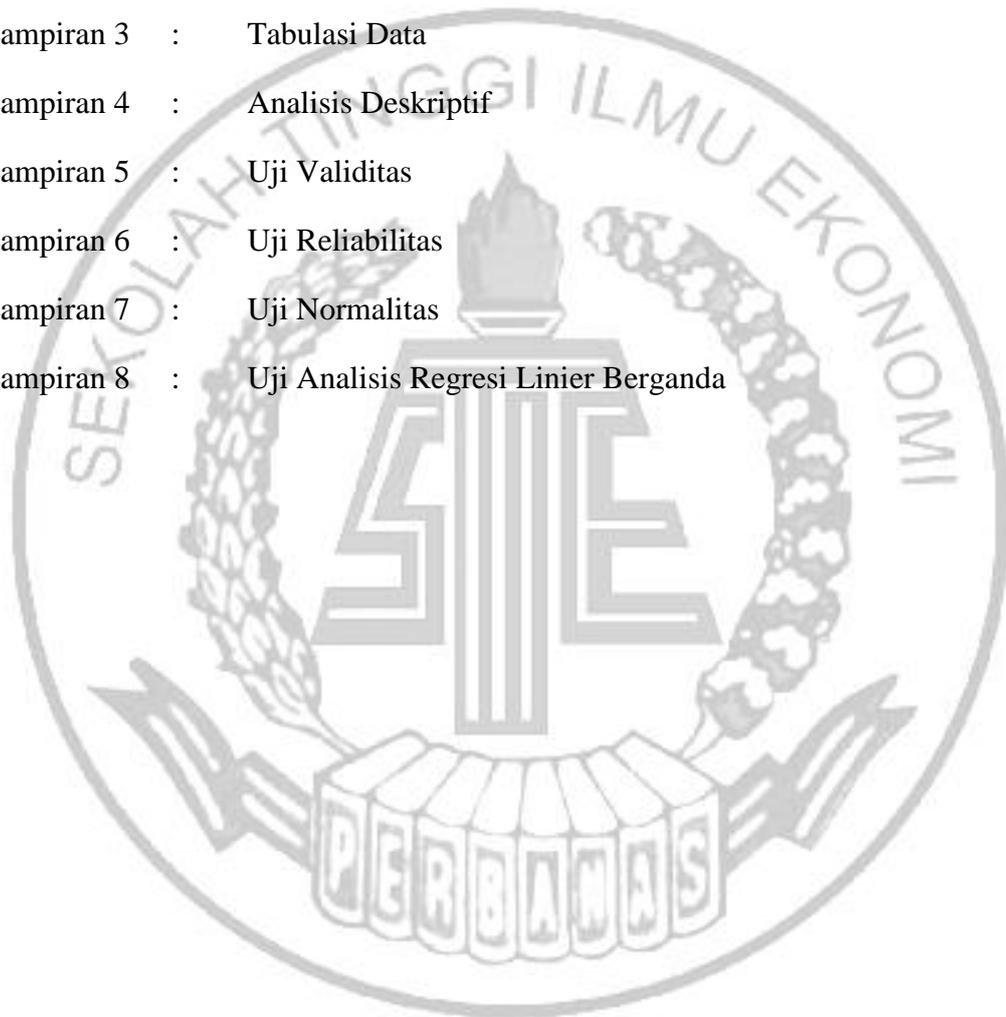
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

59



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Contoh Kuesioner
- Lampiran 2 : Daftar Hotel Bintang Tiga dan Hasil Pengumpulan Kuesioner
- Lampiran 3 : Tabulasi Data
- Lampiran 4 : Analisis Deskriptif
- Lampiran 5 : Uji Validitas
- Lampiran 6 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 : Uji Normalitas
- Lampiran 8 : Uji Analisis Regresi Linier Berganda



***THE IMPACT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT
AND LEAN SIX SIGMA OF CULTURE QUALITY
AND FINANCIAL PERFORMANCE
ON HOSPITALITY SERVICE
COMPANY IN SURABAYA***

Watin Sofiyah
2013310934
STIE Perbanas Surabaya
Email : 2013310934@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the influence implementation Total Quality Management (TQM) and Lean Six Sigma on quality culture and financial performance. The data used in this study were obtained from the hospitality service located in Surabaya. Of the 88 questionnaires distributed, the number of questionnaires returned was 35 questionnaires. The data were processed using multiple linear regression. This study uses census method with the sample of research is hospitality service three star in West Surabaya and City Center. The data sources was obtained from field research, in particular by distributing questionnaires to acquire primary data. The results showed quality commitment and customer focus effect on quality performance, but all independent variables do not affect the quality culture.

Key words : *Total Quality Management (TQM), Lean Six Sigma, Quality Culture, and Financial Performance.*

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DAN *LEAN SIX SIGMA* TERHADAP BUDAYA KUALITAS DAN KINERJA KEUANGAN PADA PERUSAHAAN JASA PERHOTELAN DI SURABAYA

Watin Sofiyah
2013310934
STIE Perbanas Surabaya
Email : 2013310934@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh penerapan Total Quality Management (TQM) dan lean six sigma terhadap budaya kualitas kinerja keuangan. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari perusahaan perhotelan yang berlokasi di Surabaya. Dari 88 kuesioner yang dibagikan, jumlah kuesioner kembali adalah 35 kuesioner. Data diolah dengan menggunakan regresi linier berganda. Penelitian ini menggunakan metode sensus dengan sampel penelitian adalah perusahaan jasa perhotelan bintang tiga di Surabaya Timur dan Surabaya Tengah. Sumber data diperoleh dari penelitian lapangan, khususnya dengan membagikan kuesioner untuk memperoleh data primer. Hasil penelitian menunjukkan hanya variabel komitmen kualitas dan fokus pengunjung berpengaruh terhadap kinerja keuangan namun tidak ada variabel independen yang berpengaruh terhadap budaya kualitas.

Kata kunci : *Total Quality Management (TQM)*, *Lean Six Sigma*, Budaya Kualitas, dan Kinerja Keuangan